



LIVRET D'ACCUEIL



Services MEDECINE & SOINS DE SUITE ET RÉADAPTATION

CENTRE HOSPITALIER Michel Poizat

Chemin des Nivres – BP 55 - 01190 PONT DE VAUX

Tél. : 03.85.30.80.00 - Fax : 03.85.30.80.09

Email : hopital@chpv.fr

Site Internet : <http://ch-pontdevaux.fr/>

Ce livret a été préparé à votre intention.

Il a été conçu pour répondre aux questions d'ordre pratique que vous vous posez et il est destiné à faciliter votre séjour parmi nous.

Sachez que tout a été fait pour que le meilleur accueil vous soit réservé et que vous trouviez dans notre établissement le réconfort physique et moral que vous attendez.

Un questionnaire de satisfaction vous sera remis vers la fin de votre hospitalisation. Il vous permettra de formuler vos souhaits, critiques, suggestions et de témoigner aussi de votre satisfaction.

Quelles que soient vos remarques, elles seront toujours appréciées en vue d'améliorer les prestations que nous vous offrons.

La Direction et le Personnel vous souhaitent la bienvenue.

SOMMAIRE

HISTORIQUE	p 04
SITUATION GEOGRAPHIQUE	p 05
ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET SOIGNANTE	p 06
SERVICES	p 07
ADMISSION & FRAIS DE SEJOUR	p 08
CHARTE D'IDENTIFICATION DU PATIENT	p 08
VOTRE SÉJOUR	
- La chambre	p 09
- Les repas	p 09
- Les visites	p 09
PRESTATIONS	
- Le linge	p 10
- Le courrier	p 10
- Le téléphone	p 10
- La télévision	p 10
- Les services extérieurs	p 10
REGLES A RESPECTER	
- Les principales règles	p 11
- Les consignes de sécurité	p 11
- Les bijoux et objets de valeur	p 11
VOS DROITS	
- La Bienveillance	p 12
- Le respect de la dignité	p 12
- Le culte	p 12
- Les droits d'accès et de rectification de données informatisées	p 12
- La conservation des dossiers médicaux	p 12
- Le droit d'accès au dossier médical	p 13
- Le projet thérapeutique	p 13
- La personne de confiance	p 13
- Les directives anticipées	p 14
- La commission Douleur	p 14
- Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)	p 14
- Les contestations, réclamations et suggestions	p 15
- La Commission des Usagers (CDU)	p 15
VOTRE DEPART	p 16
	<u>Annexes</u>
1 Plan de l'établissement	p 17
2 Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante	p 18
3 Charte de la personne hospitalisée	p 19

HISTORIQUE



Dès le début du XIV^e siècle, Pont de Vaux possédait un hôpital établi près de la porte de Bagé à la sortie sud de la ville.

En 1429, il fut transféré dans la ville où il resta en activité jusqu'à son remplacement ; ses locaux furent transformés en collège.

L'Hôpital fut construit en 1865 par **MICHEL POISAT** qui fit fortune à l'étranger et se montra grand bienfaiteur de Pont de Vaux au XIX^e siècle.

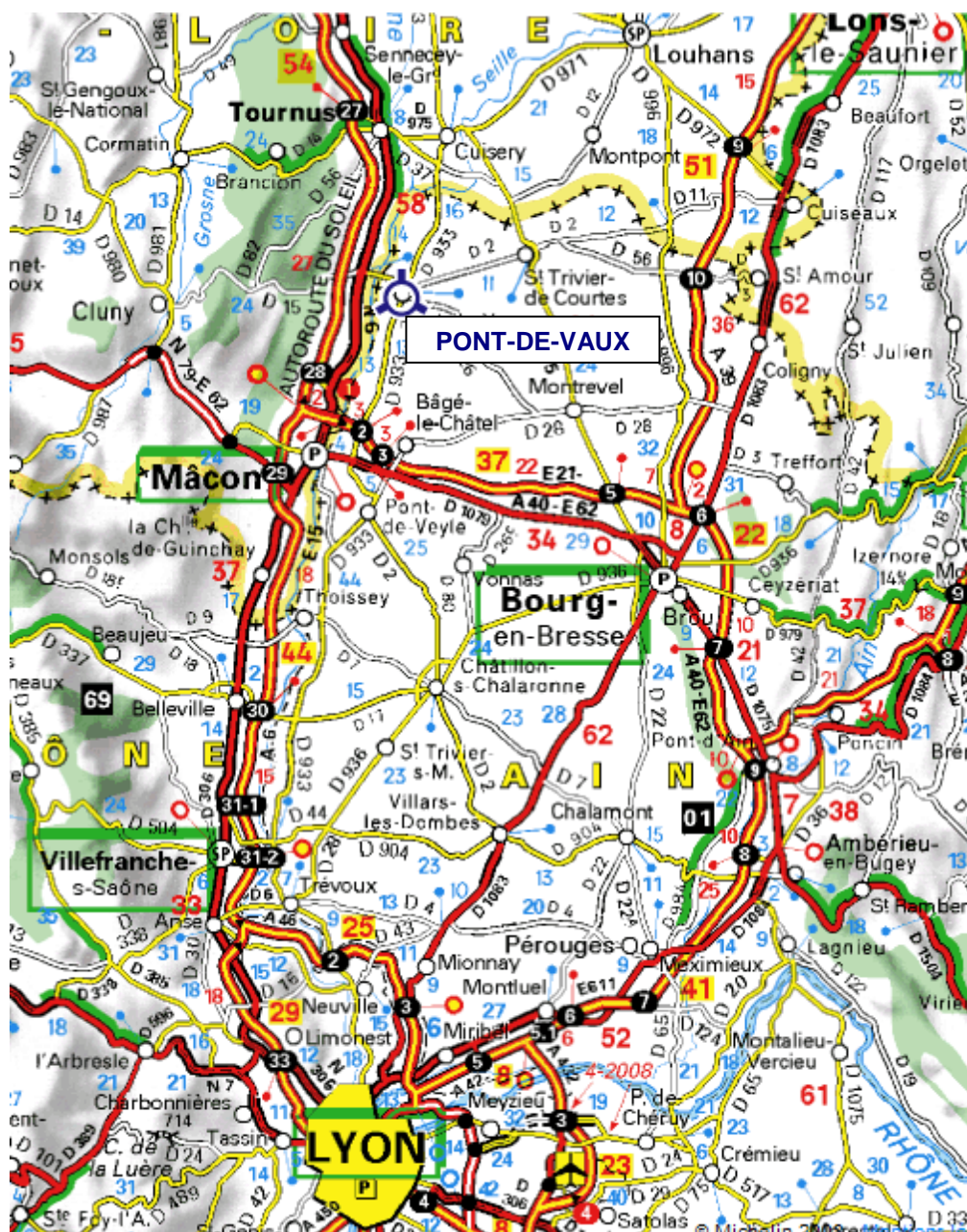
En avril 1970, la construction de la Maison de Retraite « La Valoise » a permis la création de 80 lits supplémentaires.

En avril 2009, un nouvel hôpital a été entièrement reconstruit et a permis de reloger nos patients et résidents dans des conditions de confort et d'hygiène de qualité.

SITUATION GÉOGRAPHIQUE

Le Centre Hospitalier de Pont de Vaux est implanté au cœur d'un parc verdoyant au Nord-Est de la ville, à 20 Km du Centre hospitalier de Mâcon et à 35 km du Centre Hospitalier de Bourg en Bresse.

Il se situe à 5 minutes de la gare de Fleurville, et à 10 minutes du péage autoroutier de Feillens.



ORGANISATION ADMINISTRATIVE & SOIGNANTE

Le Centre Hospitalier de Pont-de-Vaux est un établissement public de santé dont l'administration est assurée à la fois par un Conseil de Surveillance et par un Directoire, présidé par le directeur de l'établissement nommé par le Centre National de Gestion.

Le Centre Hospitalier de Pont-de-Vaux est en direction commune avec les Centres Hospitaliers de Bourg-en-Bresse, Hauteville-Lompnes, Oyonnax et les EHPAD de Cerdon, Montrevel-en-Bresse/Foissiat et Coligny. Il est membre du Groupement Hospitalier de Territoire Bresse Haut-Bugey depuis le 1er septembre 2016 ; date de l'arrêté portant approbation de la convention constitutive du GHT.

L'établissement est soumis à la procédure de certification par la **HAS** (Haute Autorité de Santé – <http://www.has-sante.fr>) pour les services de Médecine et Soins de Suite et Réadaptation et à l'évaluation pour ses services d'EHPAD.

Le Centre Hospitalier de Pont-de-Vaux accueille des personnes en hospitalisation ou en hébergement et dispose de 207 lits répartis de façon suivante (voir plan en annexe 1) :

Au 3^{ème} étage :

- **MEDECINE** 15 lits
- **S.S.R.** 20 lits (*Soins de Suite & Réadaptation Polyvalent*)

Au 2^{ème} étage :

- Service **RUBIS** 30 lits d'EHPAD
- Service **AGATE** 30 lits d'EHPAD

Au 1^{er} étage :

- Service **JADE** 30 lits d'EHPAD
- Service **EMERAUDE** 30 lits d'EHPAD

Au Rez-de-Chaussée :

- Service **TOPAZE** 24 lits d'EHPAD – Unité de Vie Protégée
- Service **SAPHIR** 28 lits d'EHPAD

De plus, l'établissement dispose d'un pôle d'activité et de soins adapté (PASA) d'une capacité de 12 places (accès par le 1^{er} étage depuis le service Emeraude)

* EHPAD (*Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes*)

SERVICES

Une seule équipe prend en charge l'ensemble des patients accueillis dans le service. Elle est composée de :

- Praticiens hospitaliers.
- Pharmacien.
- Cadre Supérieur de Santé.
- Infirmières Diplômées d'Etat.
- Aides-Soignantes.
- Agents des Services Hospitaliers.

Autour de la prise en charge, il existe une compétence pluridisciplinaire avec :

- Secrétaires médicales.
- Kinésithérapeute.
- Educatrice sportive APA (Activité Physique Adaptée)
- Infirmière Hygiéniste.
- Diététicienne.
- Psychologue.
- Assistante sociale.
- Préparateurs en pharmacie.
- Personnels administratifs.
- Personnels du service Logistique (Cuisine, Blanchisserie, Technique, Magasin).

Chaque agent (NOM et FONCTION) est identifié soit sur sa tenue professionnelle soit au moyen d'un badge.

Toutes ces personnes sont tenues au secret professionnel.

1 - Le service de MEDECINE :

Le service de Médecine accueille des patients à la phase aiguë de leur maladie en provenance du domicile, des EHPAD ou d'autres hôpitaux. Les malades sont pris en charge par une équipe soignante pluridisciplinaire et par un praticien hospitalier. Le service accueille également des patients en soins palliatifs. Un projet de service assoie la démarche palliative et fédère l'équipe soignante autour de valeurs communes.

2 - Le service de SOINS DE SUITE ET READAPTATION :

Le service de SSR accueille des patients dans le cadre de suites chirurgicales requérant des soins continus, globaux, prolongés, en vue de leur redynamisation, facilitant leur réadaptation.

3 - Coordonnées :

✚ Dr JACQUET-FRANCILLON, Dr KHOLLER, Dr MATY, Dr MENECIER :	
Secrétariat médical	03.85.30.80.54
✚ Cadre Supérieur de Santé Mme Christine MARMORET	03.85.30.80.53
✚ Bureau Infirmier MEDECINE	03.85.30.80.48
✚ Bureau Infirmier SSR	03.85.30.80.56

Une présence médicale est assurée du lundi au vendredi ainsi que le samedi matin. Veuillez-vous renseigner auprès du Secrétariat Médical pour vous assurer des disponibilités de chaque praticien.

ADMISSION & FRAIS DE SÉJOUR

Pour les formalités administratives, vous devez vous présenter au **Bureau des Entrées** (ouvert de 8 h 30 à 17 h 30 du lundi au vendredi) ou charger un membre de votre famille d'apporter les documents suivants :

- ✓ Pièce nationale d'identité : carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire.



- ✓ Carte vitale ou attestation d'assurance maladie en cours de validité.

- ✓ Mutuelle complémentaire ou CMU en cours de validité.



La législation vous donne le droit de ne pas divulguer votre présence à l'hôpital. Si tel est votre souhait, vous devez le signaler au Bureau des Entrées ou au personnel infirmier lors des formalités d'admission.

Si vous êtes assuré social, les frais d'hospitalisation sont pris en charge directement par votre caisse d'assurance maladie et votre mutuelle complémentaire (tiers payant).

Seul le forfait journalier reste à votre charge s'il n'est pas remboursé par votre mutuelle. En l'absence de mutuelle et de prise en charge à 100%, vous réglerez 20% des frais d'hospitalisation.

CHARTE D'IDENTIFICATION DU PATIENT

Afin d'assurer une sécurité dans la chaîne de soins, un bracelet d'identification vous sera posé à votre arrivée dans le service.



Il permet la vérification de votre identité lors de la réalisation de soins techniques.

Il sera retiré le jour de votre départ.

VOTRE SÉJOUR

La chambre



Le service compte 33 chambres individuelles et une chambre double.

Toutes les chambres sont équipées d'un cabinet de toilette avec douche.

Les repas



Les repas sont confectionnés sur place par les cuisiniers et leur équipe.

Vos repas sont servis dans votre chambre aux horaires suivants :

- 🕒 A partir de 7 h 15 le petit déjeuner
- 🕒 A partir de 12 h 00 le déjeuner
- 🕒 A partir de 18 h 15 le dîner

Une boisson est proposée en milieu d'après midi.

Les visites



Les visites sont libres mais, pour des raisons de sécurité, le bâtiment est fermé à partir de 20 heures.

Toutefois, en raison des soins dispensés le matin, il est préférable que les visites s'effectuent l'après-midi.

Recommandez à vos visiteurs de **ne pas apporter d'aliments ou de boissons périssables.**

Si votre état de santé le justifie et dans la mesure de nos possibilités, une personne de votre entourage peut être autorisée à rester auprès de vous la nuit. Renseignez-vous auprès du cadre de santé du service.

Des repas peuvent être servis aux accompagnants. Les modalités sont à voir avec le Cadre de Santé de l'unité. Les tarifs des repas accompagnants sont affichés dans le hall d'accueil.

Par mesure d'hygiène, les fleurs en pot sont interdites. Seuls les bouquets « bulles » sont autorisés.

Les boissons alcoolisées sont interdites dans le service.

PRESTATIONS

Le linge



Le service met à votre disposition des serviettes et des gants de toilettes.

Vous devez apporter vos effets personnels et vos produits de toilette. L'entretien du linge est à votre charge.

Le courrier



Il est distribué tous les jours sauf les dimanches et jours fériés.

Vous pouvez déposer votre courrier à expédier dans la boîte aux lettres installée dans le hall d'accueil ou le confier à l'infirmière du service si vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer.

Le téléphone



Chaque chambre est équipée d'un poste téléphonique. A votre entrée, un numéro de téléphone vous sera attribué. Vous pouvez recevoir gratuitement des appels.

Par contre, si vous souhaitez appeler, vous devez demander l'ouverture de la ligne au Bureau des Entrées.

Les communications seront à régler, au Bureau des Entrées, le jour de votre départ.

La télévision



Chaque chambre est équipée d'un poste de télévision écran plat.

Si vous souhaitez en disposer, vous devez en faire la demande au Bureau des Entrées.

La facture sera à régler, au Bureau des Entrées, le jour de votre départ.

Les services extérieurs

Vous pouvez faire appel, selon votre gré, à un(e) :



- ✓ coiffeur
- ✓ pédicure
- ✓ esthéticienne

Les coordonnées et les tarifs de ces prestataires autorisés sont affichés sur le tableau dans le hall d'accueil.

Les frais seront directement réglés par vous-même au prestataire de service.

RÈGLES À RESPECTER

Les principales règles



Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision et d'éviter les conversations trop bruyantes.

Le matériel de l'hôpital est coûteux, son entretien nécessite des efforts et de l'argent. Il est à votre disposition, mais aussi sous votre garde. Évitez toute détérioration et tout gaspillage.

Il va de soi que la plus grande courtoisie à l'égard du personnel, comme des autres patients, vous est recommandée, ainsi qu'à l'égard de vos visiteurs.

Suite au décret du 15 novembre 2006 modifiant la loi du 10 janvier 1991 dite loi EVIN, nous vous rappelons qu'**il est formellement interdit de fumer dans l'établissement.**

Les consignes de sécurité

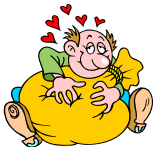


Ne manipulez pas d'appareil électrique avec les mains mouillées.

En cas d'incendie, gardez votre calme et suivez les instructions données par le personnel.

L'équipe de sécurité interne, formée régulièrement au respect de la réglementation, prendra les premières mesures de lutte.

Argent et objets de valeur



Il vous est conseillé de ne pas conserver argent et objets de valeur dans votre chambre.

Toutefois, vous avez la possibilité, dès votre entrée, de les déposer auprès du régisseur de l'établissement, service administratif, du lundi au vendredi ; un reçu vous sera remis.

Lors de votre sortie, vous pourrez récupérer votre argent et vos objets de valeur, du lundi au vendredi, muni de votre reçu.

En cas de décès du patient, l'argent et les objets de valeur seront à récupérer à la TRESORERIE DE BOURG – ETS HOSPITALIERS, située 21bis rue Gabriel Vicaire à BOURG-EN-BRESSE.

Dès lors que vous n'avez pas déposé votre argent et/ou vos objets de valeur au régisseur de l'établissement, l'hôpital ne sera pas responsable en cas de perte ou de vol.

VOS DROITS

La Bienveillance



« La Bienveillance est une démarche globale dans la prise en charge du patient et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés du patient, son écoute et ses besoins, tout en prévenant la maltraitance ». Définition HAS (Haute Autorité de Santé).

Elle répond aux principes d'éthique, d'humanité et de dignité, d'équité et de justice. Dans son projet d'établissement, le Centre Hospitalier de Pont-de-Vaux affirme la bienveillance comme l'une de ses valeurs fondamentales.

Le respect de la dignité



Des instructions ont été données à tout le personnel de l'hôpital pour préserver la dignité et la personnalité de chacun. La plus grande courtoisie lui est demandée à l'égard des patients. Le personnel hospitalier respecte vos opinions et vos croyances.

Le culte



Si vous en exprimez le désir, le représentant de votre culte peut vous rendre visite. Les coordonnées des représentants des différents cultes sont affichées sur le tableau dans le hall d'accueil.

Pour le culte catholique, une messe a lieu tous les vendredis après-midi dans la salle Accueil de Jour.

Les droits d'accès et de rectification des données informatisées (CNIL)



Au cours de votre séjour, notre établissement peut recueillir certaines informations personnelles vous concernant.

Ces données ont vocation à être transmises, dans le respect du secret médical, au médecin responsable du Département d'Information Médicale, et servent pour l'analyse de l'activité médicale.

Elles font l'objet d'un traitement automatisé par informatique dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978.

Vous disposez notamment d'un droit d'accès direct et de rectification à l'ensemble des informations, concernant votre santé, détenues par le Centre Hospitalier de Pont-de-Vaux, par demande écrite auprès de la Direction de l'établissement. Ces informations sont conservées et stockées dans l'enceinte de l'établissement, pour une durée minimale de 20 ans, conformément à l'Article R1112-7 du code de la santé publique.

La conservation des dossiers médicaux



Conformément à l'article R1112-7 du code de la santé publique, le dossier médical est conservé pendant une durée de vingt ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein.

Lorsqu'en application des dispositions qui précèdent, la durée de conservation d'un dossier s'achève avant le vingt-huitième anniversaire de son titulaire, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date.

Dans tous les cas, si la personne titulaire du dossier décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès.

Ces délais sont suspendus par l'introduction de tout recours gracieux ou contentieux tendant à mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement de santé ou des professionnels de santé à raison de leurs interventions au sein de l'établissement.

Le droit d'accès au dossier médical



Conformément à la loi 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits du malade, vous pouvez accéder à votre dossier médical.

Les informations peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin selon votre choix.

Toute demande doit être formulée, par écrit, au Directeur de l'établissement.

Le projet thérapeutique



Le projet thérapeutique individualisé, élaboré à l'admission du patient, a pour but de définir une attitude de traitement et de soins adaptés en ayant comme objectif final la remise en autonomie du patient.

Il est complété, chaque semaine, en synthèse pluridisciplinaire.

La personne de confiance



Conformément à la loi 2006-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie (loi Claeys-Léonetti), vous avez la possibilité, lors de votre hospitalisation, de désigner une personne de confiance.

Il s'agit d'une personne majeure, suffisamment proche de vous pour connaître vos convictions et à qui vous faites confiance (membre de votre famille, proche ou médecin traitant). Cette personne a pour mission de vous assister au cours de vos entretiens médicaux et de vous aider dans les décisions à prendre.

La personne de confiance peut aussi être consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de ne plus recevoir l'information. Dans ce cas, la personne de confiance ne se substitue pas à vous ; mais elle oriente le médecin afin d'adapter au mieux le traitement en fonction des impératifs médicaux et de vos convictions.

Cette désignation est facultative ; elle doit être faite par écrit et figure dans votre dossier. Elle dure le temps de votre hospitalisation. Néanmoins, elle est révoquée à tout moment par écrit ; il suffit d'en informer le personnel soignant.

Les directives anticipées

Conformément à la loi 2006-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie (loi Claeys -Léonetti) :



✚ Vous pouvez donner **vos directives sur les décisions médicales à prendre pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité de vous exprimer**. Même si envisager à l'avance cette situation est toujours difficile, voire angoissant, il est important d'y réfléchir.

✚ **Toute personne majeure** peut les rédiger, mais ce n'est pas une obligation.

- ✚ Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez **les modifier ou les annuler** à tout moment.
- ✚ Que vous soyez en bonne santé, atteint d'une maladie grave ou non, ou à la fin de votre vie, vous pouvez exprimer vos souhaits sur la mise en route ou l'arrêt de réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, sur le **maintien artificiel** de vos fonctions vitales et sur vos attentes. Vous pouvez en **parler avec votre médecin** pour qu'il vous aide dans votre démarche ; il pourra vous expliquer les options possibles, en particulier le souhait ou le refus d'un endormissement profond et permanent jusqu'à la mort.
- ✚ Cette réflexion peut être l'occasion d'un **dialogue avec vos proches**.
- ✚ C'est également l'occasion de désigner votre **personne de confiance** (personne qui parlera en votre nom si vous ne pouvez plus vous exprimer) : elle sera consultée en premier si vous n'avez pas rédigé vos directives anticipées.
- ✚ Il est important d'**informer** votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation afin qu'elles soient facilement accessibles.
- ✚ Dans tous les cas, **votre douleur sera traitée et apaisée**. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui.

La Commission Douleur



Au Centre Hospitalier de Pont-de-Vaux, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

La commission est composée de médecins, cadres de santé, infirmières, aide-soignantes, dûment formés, d'une psychologue et d'une kinésithérapeute.

Son rôle est de sensibiliser à la prise en charge de la douleur et de la souffrance morale, de diffuser les outils d'évaluation et de favoriser l'élaboration de protocoles de prise en charge.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)



Les infections nosocomiales se définissent comme des infections acquises à l'hôpital et liées aux soins. Elles compliquent donc la prise en charge des patients.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (**CLIN**) est composé de professionnels de santé médicaux et paramédicaux de différentes disciplines et d'un représentant des usagers. Il établit, en collaboration avec l'équipe d'Hygiène Hospitalière et les correspondants en hygiène médicaux et paramédicaux, un programme d'action annuel.

Chaque chambre est équipée de distributeurs de solution hydro alcoolique.

Les contestations, réclamations et suggestions



Le médecin et le cadre de santé se tiennent à votre disposition pour vous apporter toutes explications sur la nature des soins dont vous bénéficiez et sur les conditions de votre séjour qui vous sont offertes.

Des boîtes aux lettres et des documents d'expression libre sont à votre disposition à chaque étage. Il vous est également possible de formuler votre réclamation, par écrit, adressée au directeur de l'établissement.

La Commission des Usagers (CDU)

La Commission des Usagers a pour missions de :

- 1) Contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.
- 2) Veiller au respect des droits des usagers et faciliter les démarches de ces personnes afin qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs réclamations ou plaintes auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications des responsables et être informées des suites de ces demandes.
- 3) Rendre compte de ses analyses et propositions dans un rapport annuel.

En tant que patient du Centre Hospitalier de Pont-de-Vaux, vous pouvez adresser vos plaintes, réclamations et autres demandes directement à la Direction de l'établissement. Il vous sera transmis une réponse dans les plus brefs délais.

Si ce courrier ne répond pas à toutes vos demandes ou si le contenu de vos réclamations nécessite un entretien, vous pouvez saisir un médiateur. Cette personne a pour rôle de vous rencontrer, de vous écouter et de rendre compte de vos demandes aux membres de la commission des usagers.

- Pour une question d'ordre **médical**, les **médiateurs** sont :
 - M. le Docteur Patrick DUMONT, Médecin libéral retraité
 - M. le Docteur François MATY, Praticien Hospitalier
- Pour une question d'ordre **général** (hors champs médical), les **médiateurs** sont :
 - Mme Véronique CHETAILLE, Attachée d'Administration Hospitalière
 - M. Romain BIDARD, Technicien Qualité

N'hésitez pas à demander aux personnels du service de vous mettre en relation avec un des médiateurs nommés ci-dessus.

Au sein de cette commission siègent également des **représentants des usagers** :

- Mme Denise BRUNET – Association UDAF de l'Ain – Titulaire
- M. Raymond GAUTREAU – Association UDAF de l'Ain – Titulaire
- M. Michel MARTIN – Association FNAR – Suppléant

Vous pouvez contacter ces personnes, afin d'obtenir des renseignements supplémentaires ou leur adresser vos remarques, soit :

- **Par voie postale** à l'adresse de l'établissement. Une boîte aux lettres leur est réservée dans le hall d'entrée de l'Administration.
- **Par mail** à l'adresse : representantusagers@chpv.fr

VOTRE DÉPART



Le moment de votre départ est arrivé.

Les sorties s'effectuent du lundi au vendredi afin que les services administratifs soient en mesure de vous remettre tous les documents de sortie indispensables.

En règle générale, vous ne sortez définitivement de l'hôpital que sur avis favorable du médecin.

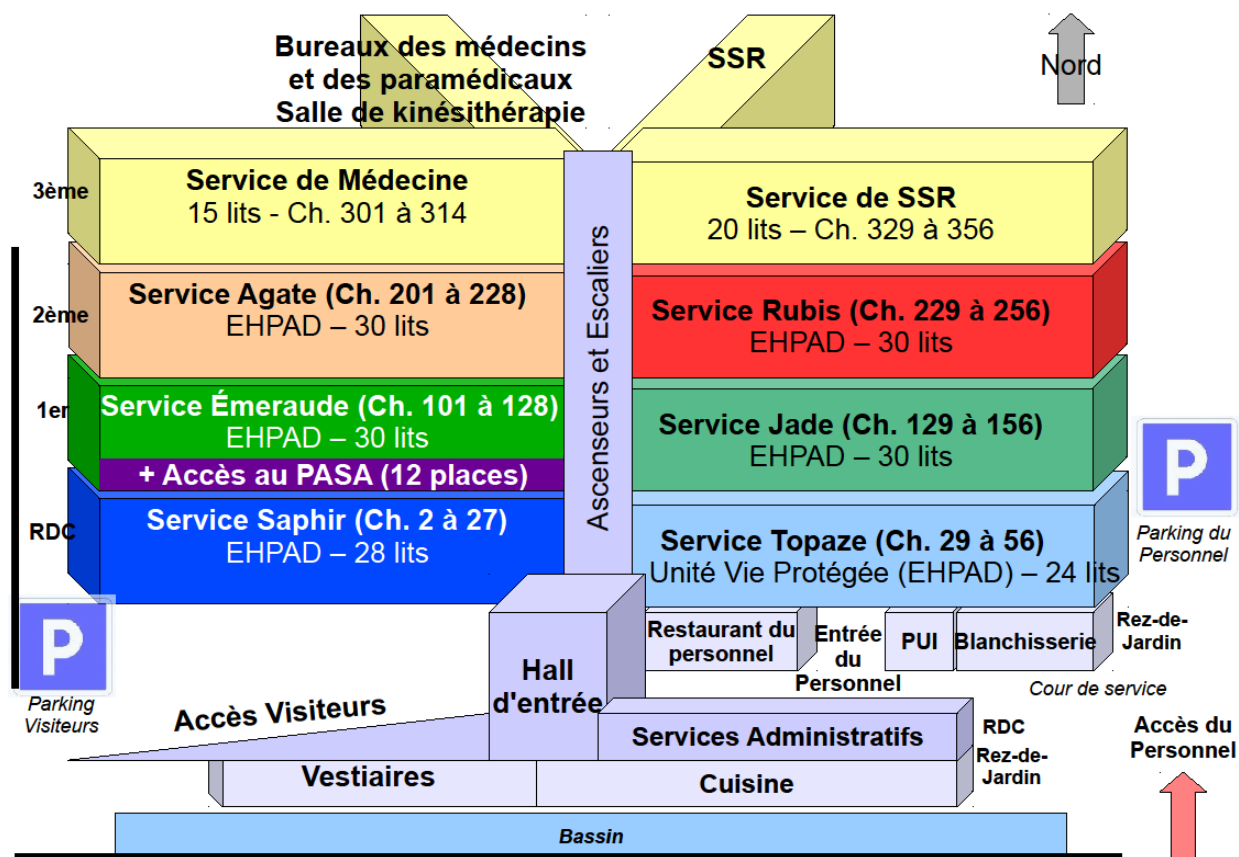
Le jour de votre départ, vous devez vous présenter au Bureau des Entrées pour vos formalités administratives.

Pour nous permettre d'améliorer nos prestations, nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction, destiné au service Qualité de l'établissement, et de le déposer soit :

- ✓ Dans une boîte face aux ascenseurs dans le service.
- ✓ Au Bureau des Entrées de l'établissement.

La Direction et le personnel
vous souhaitent
un bon rétablissement.

Plan schématique de l'établissement



Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

Article I

CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

Article II

DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

Article III

UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

Article IV

PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

Article V

PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Article VI

VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver ses activités.

Article VII

LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

Article VIII

PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

Article IX

DROITS AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

Article X

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

Article XI

RESPECT DE LA FIN DE LA VIE

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

Article XII

LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

Article XIII

EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

Article XIV

L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



8 **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.